

# 我想要 汲取他人智慧 在交谈中 发掘他人的观点



## 面谈指南

受启发于  
IDEO (2012) 以人为本设计工具包,《开展会谈方法》第58页

参与水平



需要同事/同级对话, 安排交流时间,  
可能需要一天以上时间通力完成。

# 这是什么 以及我为什么 需要它？

了解一个人最好的办法就是去与其交谈。面谈便是一个与人建立联系的方式，这是一个倾听他人用自己的语言描述自己的经历的机会。了解他人的日常生活能够帮助你来明确和描述他们所面临的问题，了解他们所处的环境，甚至帮你描绘出接触他们的方式。同时，面谈结果也能作为证明你的工作必要性以及其衍生的影响的证据。

然而，从采访中获得你所需要的东西却比你想象的要难，因为人们的所想同所为通常并不一致。深入了解某段特别的经历通常比较耗时，对话中需要包含一系列有效的问题和活动。即便是一个短暂的面谈也会产生大量的信息，当你与几个人同时交谈时，大量的信息和材料便会迅速堆积起来。这时，**面谈指南**可以作为一个清单，帮你准备好面谈的方案。

## ? 如何使用

此工具为你提供了一个准备面谈的模板。依据主题侧重不同，表格也可以包含其他内容。通常，你希望了解的不仅是做法，还有这么做的内在动机。设计问题时应该多问“什么”以及“怎样”，然后进一步深入到对方的动机部分，问“为什么”。你可以按照下面的三步框架来设计你的面谈。

你可以按照下面的三步框架来设计你的面谈。

**打开心扉：**用一系列受访者认为舒服的”热身“问题让他们放松下来（比如想做家庭人口统计，可以先问家里谁做家务？或者谈谈最近发生的与主题有关的小故事）。

**逐渐扩展：**逐渐增加一些受访者平时可能不会考虑的更加深入的、范围更广的问题（比如未来的理想是什么？事情之间如何彼此联系？）。

**更深探索：**对现在的挑战进行更深的挖掘，尝试提出更具挑战性的“如果……会怎样？”之类的问题。

面谈过程中，有几种方式可以总结并记录信息。确保受访者对于自己的偏好和动机的描述尽可能详细。你可以简单地让受访者说说，也可以邀请他们为你演示些东西，或者把自己的做法画下来（比如你最喜欢房间的哪个角落？最喜欢哪件物品？）。

进行真正的面谈之前，跟自己的团队练习一下比较好，这样能更好地对问题进行措辞，得到更好的答案。也要想想这次面谈今后对你有什么作用。如果几个人一起参加面谈，这样的事前准备尤其重要。

告诉我

画出来

放声思考

具体化

## 我想要汲取他人智慧 在交谈中发掘他人的观点

### 告诉我

如果你身处面谈当中，了解他（她）所接触的事情（事物、地点、工具等）。用图画和笔记将其标出，以便随后帮助你记起这些内容。或者，让他们把过程讲给你听。

### 画下来

让参与者通过图画和表格描绘出自己的经历。这是打破假设和揭开人们如何思考及活动的良好方式。

### 大声思考

当他们在完成某个过程或某个任务时，让参与者大声描述出他们的想法。这会让他们透露出自己的动机、担忧、想法和逻辑。

### 具体化

人们总是将典型的东西泛化，而将丰富、重要的细节遗漏。让人们去谈论一个具体的阶段。不要询问他们所经历的典型的一天是什么样的，问问他们昨天都发生了什么。